

物业费让业主说了算 万科物业推出“弹性定价”模式

近日,在万物云·睿见发布会上,万科物业发布“智选”产品,提出“弹性定价”模式,把物业费的定价权交给业主,让业主真正参与到物业管理中,共建社区新未来。

“弹性定价”模式因事定价

传统观念中,许多业主简单地认为,物业工作等同于看门、扫地和收物业费。业委会在选择物业公司时,往往以“人头”为标准,即关注物业公司提供多少人来为小区提供服务,而非完成小区所有事务所需的人力配置和服务质量。

业主参与定价,首先要了解小区到底有多少事要干?为让业主看到一份详实的服务清单,万科物业智选梳理了一个小区的95个服务空间(如人行出入口、公共活动空间、地下车库、水泵房、配电房等)、1530个作业对象(如大门、花坛、游乐设施、电梯、水泵、道闸、生活水箱等),共计508项作业SLA集(服务事项),涉及客户服务、设备设施保养及维护、秩序管理、清洁工作、绿化保养、应急处理等八大类,让业主对小区事务一目了然。

其中,158项是底线要求,既有法律法规规定的内容,也有万科物业作为专业物业公司自己确定的底线原则,如对于孤寡老人的关注,孤寡老人每月一次拜访和每年进行一次水电气安全检查,为保护儿童,社区内游乐设施每日进行巡检等。还有350项为可选服务,客户根据自身需求进行选择,例如那些更注重小区设备的正常运行,对绿化环境要求不高的业主,可以多选择设备设施的服务事项,减少绿化服务。

可选服务还设置了最低频次、可选频次。例如,对房屋外立面、雨水管、空调机位的检查,法律法规要求的最低频次是次/30日,可选频次是次/7-30日,业主可以根据自身需求进行选择。

智选以科技重塑服务流程

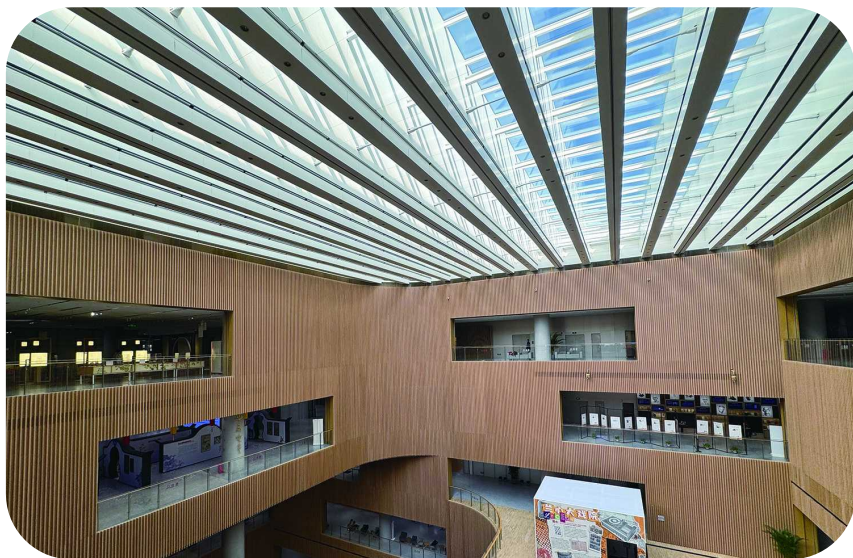
每个小区各具特色,每个小区的业主需求各有不同,弹性定价模式下,物业如何提供差异化的高效交付呢?

万科物业市场管理合伙人邹明表示,推出“智选”产品,让业主家的物业费自己说了算,底气来自过往长期的技术投入。通过十年持续的科技研发投入,母公司万物云已经完成了项目现场的标准化数字化基础设施及远程运营能力的建设,万科物业智选可以共享万物云自主研发的通行、客服、灵石、维保、品质、调度、保洁等BPaaS系列产品及“质量监督、远程执行、远程调度”三大远程运营能力,采用“人+机器+远程”的高效作业模式实现差异化服务的交付。

灵石相当于给社区安装了一个大脑,508项作业内容均可转换为工单,再通过“飞鸽”系统转交现场或远程员工交付。“黑猫系列”通行设备,为不同年龄段、不同需求的住户提供快速无感式通行服务。“凤梨一号”自助设备,具备装修备案、房屋过户、门禁卡申请、充值缴纳等超过20项小区内常见的业务,7*24小时解决住户的日常业务需求。9月初,“凤梨一号”落地上海金色榴乡园小区,为业主提供7*24小时自助服务,打破原有线下物业窗口服务时间制约和降低排队等待时间。以住宅客户办理门禁卡为例,在物业服务中心办理新开卡业务是6分钟/次,补卡是10分钟/次,而通过自助设备,仅需1分钟。

数字服务报告监督服务质量

物业承诺的服务有没有做到,做的结果到底怎样?“我们在行业内首创了数字服务报告,承诺的每一项内容,都在这份报告中一一进行呈现。”邹明回复,这个报告会以月为单



位自动生成,每一个业主都可以通过“住这儿”APP随时随地查看,报告中包括公共资源收益、小区重大事项进展、公共区域维修、安全秩序巡检、小区文化活动等。

据了解,该报告划分不同版块,围绕安全、维修、保洁、绿化、客服等方面,将消防、电梯等设备设施养护和维修情况,安全秩序巡查、环境卫生、出入口管理情况,客户服务情况等用数据呈现。以公共区域维修为例,报告会详细呈现公共维修本月完成的次数,可查看完成状态,每个工单的做单人员、做单时间、做单照片等。现在已经在720个项目,69万业主推行了数字服务报告。

此外,为了不让公共收益成为业主心中的糊涂账,该报告公示了小区的电梯广告收益,包括电梯点位、梯媒类型、应收实收、收益使用等清单明细,方便业主追溯电梯广告收入的支出去向。还有其他公共收益情况,包括公共资源点位、公共资源经营收入,归属全体业主收入以及使用的金额,以及物业费支出明细等。

邹明强调,不要“默认设置”,而是“自定义”菜单,让业主真正参与进来,共同制定物业费和服务标准,万科物业定服务“底线”,业主按需定服务“高线”,这是万科物业智选的主要特征。“万科物业的智慧服务与业主的智慧选择,共同构成万科物业智选”。

克而瑞物管认为,万科物业推出的“弹性定价”模式不仅是对物业管理行业的创新探索,更是对当前市场环境的积极回应。万科物业通过透明化服务内容、业主参与定价和科技赋能管理,实现了服务质量与价格的高度匹配。这一创新不仅满足了业主的个性化需求,提升了服务透明度和效率,还为物业管理行业树立了质价相符的新标杆,引领了存量时代下物业服务的转型升级。这种模式有望成为未来物业管理行业的标准实践,推动全行业向更加规范、高效的方向发展。

市场 资讯

2024“沪相联” 双城双节年货购物季启动

12月21日,2024“沪相联”双城双节年货购物季活动在上海启动,300余名来自沪苏两地相关协会、工业及商贸企业、房企的嘉宾及青年人才代表到场,共同推动沪相两地在住房、教育、旅游、商贸等领域深入交流与合作,更好实现沪苏同城一体化发展。

活动围绕“年在一起 沪相有家”主题,推出了相城好游、相城好学、相城好居、相城好业、相城好购五大环节,通过一系列特色活动为上海市民带来更加丰富多彩的消费体验。现场,对相城优质楼盘产品进行了推介,举行了上海在相购房客户代表交钥匙仪式、人才房票颁发仪式、“沪苏同城”房地产自媒体联动营销启动仪式,发布了“沪相有家”专属看房线路,进一步推动沪苏两地行业交流与合作,共同导入更多优质客户资源,为来相就业、创业的新市民提供更好的居住服务和环境,全方位满足上海居民在相购房置业需求。

此外,活动还对相城的文旅资源、教育资源、创新创业环境进行了推介,发布了“冬游相城 欢乐跨年”文旅特色产品和线路、相城区优质岗位,举行了深化沪相教育共建共融合作签约仪式、相城区与上海交通大学博士后协同创新中心签约仪式,并对“沪相联·同城记”暖冬嗨购活动及近期家电促销优惠活动进行了介绍。

活动为期2天,期间,相城特色年货市集精彩开街,现场设置40余个市集摊位,涵盖人才住房、旅游教育、非遗好物、特色美食、潮流文创5大主题,将相城的美景、美居、美食、美物带到上海,以更加丰富的资源、诚意满满的福利、妙趣横生的互动,为上海市民带来一场消费购物盛宴。

商业 动态

杨浦滨江城市更新共建计划启幕

近日,“底蕴与新潮·杨浦滨江城市更新共建计划”启幕仪式举行。

伴随着“人民城市”概念的提出,杨浦滨江城市更新功能定位,由曾经的“工业”样貌逐渐向“生活”功能过渡的,在保护工业遗存的基础上,充分发挥了科教、商业、总部等资源优势,昔日“工业锈带”逐渐转变为如今的“生活秀带”,生活的焕新随着城市更新的步伐,一步步变成触手可及的幸福生活。

招商蛇口作为招商局集团旗下城市综合开发运营板块的旗舰企业,始终与城市同心

共行,深耕上海21年。招商蛇口上海公司作为上海城市更新的重要参与者,以“江河三里”三大城市更新项目,推动上海人民城市理念的持续深化。在杨浦滨江,招商蛇口凭借综合开发能力,以桐安里项目为契机,通过融合与重译杨浦滨江历史文化,重塑海派风貌别墅的新风格,在城市更新共建的过程中扮演着崭新的角色。

在杨浦滨江城市更新共建计划中,桐安里推出“生活更新、场所维新、记忆焕新、文艺赋新”四大更新理念。生活更新方面,项目约

3公里范围内,既有工业遗存博览带,又有原生景观体验带,形成了所谓的先锋艺术生活区;场所维新方面,从城市界面、区域地标、功能装置三大角度,通过激活城市公共空间,最大化保留历史记忆;记忆焕新方面,在项目附近许昌路、济宁路和惠民路三条街道的改造上,采用差异化设计,既有城市文化记忆的回溯,又有当代潮流的摩登演绎;文艺赋新方面,以新精致图案、新复古元素、新奢享材质、新摩登场景,重新演绎风貌别墅,通过审美更新带来居住理念的变革。

物资回收

渝水堂 高价收购
红木家具、老家具、字画、扇子、印章、像章、老服装、小人书、紫砂壶、玉器、瓷器、地址:多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

投放热线:22895373
(新闻晨报)综合分类、遗失、注销各类声明广告